

(* Les Condicions generals per als "Esdeveniments a bord" es poden consultar en el lloc web www.grimaldi-lines.com al peu dels programes de viatge.

(**) Per als Grups, són vàlides les Condicions generals comunicades al moment de la confirmació de la reserva.

Les Condicions generals presents es consideren vàlides per a tots els bitllets emesos fins al 31/12/2019.

Grimaldi Group S.p.A. opera en qualitat d'agent del Transportista Grimaldi Euromed S.p.A. El Transportista que efectua el trajecte marítim s'indica en el títol de viatge.

Els passatgers, el seu equipatge i el seu vehicle viatgen exclusivament segons els Termes i Condicions del Transportista.

El passatger, en comprar el bitllet, accepta ipso facto els Termes i Condicions que es detallen a continuació.

De la mateixa manera, al moment de reservar i/o comprar el bitllet, el passatger autoritza ipso facto el tractament de les dades personals segons les modalitats que s'especifiquen en la nota informativa sobre privacitat redactada d'acord amb el Decret legislatiu 196/2003 i reproduïda al final d'aquest document.

1. DEFINICIONS

Per "Transportista" s'entén l'armador o el propietari del vaixell que efectua el servei de transport marítim.

Per "Equipatge del passatger" s'entén l'equipatge de mà que no ha estat facturat ni guardat en el vehicle aparcat al garatge del vaixell ni dipositat al maleter del vaixell, i que conté exclusivament efectes personals del passatger.

Per "Vehicle del passatger" o senzillament "Vehicle" s'entén qualsevol vehicle de motor (inclosos els remolcs), utilitzat per al transport de persones, mixt o de mercaderies no destinades a la comercialització, que és de propietat o que està legalment a disposició del passatger indicat en el bitllet de passatge.

2. FACULTATS DEL CAPITÀ

El Capità del vaixell té plenes facultats per procedir sense pràctic, per remolcar i assistir altres vaixells en qualsevol circumstància, per desviar-se de la ruta prevista, per fer escala en qualsevol port (sigui o no de l'itinerari del vaixell) i per transbordar els passatgers i el seu equipatge a un altre vaixell per a la continuació del viatge. El Transportista i, en el seu nom, el Capità del vaixell tenen la facultat de denegar l'embarcament a qualsevol persona que es trobi, segons el seu judici inapel·lable, en unes condicions de salut que no li permetin emprendre el viatge. A més, el Transportista i, en el seu nom, el Capità del vaixell tenen la facultat de fer desembarcar durant el viatge, en qualsevol port intermedi, el passatger que es trobi en unes condicions de salut que no li permetin continuar el viatge o que pugui posar en perill o molestar la resta de passatgers i la tripulació. El passatger està sotmès als poders disciplinaris del Capità del vaixell per tot allò relacionat amb la seguretat del vaixell i de la navegació. El Transportista i el Capità del vaixell tenen la facultat d'executar qualsevol ordre o directiva impartida pels governs i les autoritats de qualsevol Estat o per subjectes que actuïn o que declarin actuar per compte dels esmentats governs o autoritats, o amb el seu consentiment, o per qualsevol altre subjecte que, d'acord amb les condicions de cobertura d'assegurança del vaixell contra riscos de guerra, tingui el dret d'impartir aquestes ordres o directives. Totes les accions i omissions que duguin a terme el Transportista o el Capità, en execució o com a conseqüència de les esmentades ordres o directives, no es consideren incompliments del contracte. El desembarcament dels passatgers i de l'equipatge de conformitat amb aquestes

ordres o directives eximeix el Transportista de qualsevol responsabilitat en la continuació del viatge o la repatriació dels passatgers.

3. VAIXELLS

Els vaixells en servei són ferris Ro/Pax o ferris de creuer de passatgers, destinats al transport de passatgers i mercaderies.

4. RESERVES

Les reserves es poden realitzar en agències de viatges, en oficines i agències de Grimaldi Lines o en el lloc web www.grimaldi-lines.com. El bitllet s'ha de pagar en el moment de la confirmació. El pagament del noli s'ha de fer a Grimaldi Lines en el moment de la reserva. Només amb el pagament de la totalitat del noli es garanteix la reserva de plaça. No es pot emetre cap bitllet de passatge si no ha estat pagat.

En compliment de la normativa en matèria de seguretat, els noms dels passatgers, les dades dels documents d'identitat i la marca, el model i el número de matrícula dels vehicles indicats en el bitllet han de correspondre als passatgers i als vehicles que s'embarquen. En cas contrari, se'ls pot denegar l'accés al port i a l'embarcament.

5. NORMES APLICABLES

El contracte de transport de passatgers, equipatge i vehicles està regulat pel Reglament (UE) n. 1177/2010, per la Convenció d'Atenes del 13/12/1974 en la versió modificada pel Protocol de Londres de l'11/11/2002, pel Codi de Navegació Italià interpretat segons l'ordenament jurídic italià i, també, si és el cas, per les modificacions posteriors de la normativa esmentada i/o per noves normatives del sector.

D'acord amb el que disposa l'article 19, apartat VI del Reglament (UE) n. 1177/2010, el Transportista estableix que el llindar mínim per sota del qual no es preveu cap compensació econòmica és de 6 € (sis).

Tot això sense perjudici de les exempcions i els eximents de responsabilitat del Transportista que preveu l'art. 20 del Reglament (UE) n. 1177/2010, així com els que preveu el Codi de Navegació Italià i totes les normatives nacionals i internacionals aplicables.

6. BITLLETS (Contracte de transport)

El bitllet de passatge únicament és vàlid per a les persones titulars. El bitllet no és transferible.

El bitllet es pot presentar en paper, fax i correu electrònic. En el moment de l'embarcament ("check-in"), al passatger se li entrega la "targeta d'embarcament" ("boarding pass"), prèvia presentació d'un bitllet de passatge correctament emès ("ticket") i dels documents d'identificació dels passatgers i, si és el cas, de la documentació dels vehicles, plenament vàlids. El passatger està obligat a guardar tots dos documents ("bitllet de passatge" i "targeta d'embarcament") durant tota la travessia; si no els presenta quan li són requerits, ha de pagar el doble del preu del bitllet. Per a qualsevol reclamació, el passatger ha de presentar una còpia del bitllet de passatge i de la targeta d'embarcament; sense aquests documents, no es podrà tramitar la reclamació.

7. TARIFES

Per a cada ruta marítima, les tarifes bàsiques, subdividides segons acomodació, i les taxes fixes es publiquen en el lloc web de la companyia. Com s'especifica en aquest mateix lloc, les tarifes indicades poden patir fluctuacions, que es detallen quan es fa el pressupost i, en qualsevol cas, abans de la conclusió de la compra i del pagament corresponent per part del client.

Segons el que disposa l'article 33 del Codi de Consum, el Transportista té el dret de modificar les tarifes abans de la sortida i, en qualsevol cas, abans que el consumidor hagi conclòs la reserva, tant per al viatge d'anada com per al de tornada, en tot cas, sense perjudici de la facultat del consumidor d'exercir el dret de recés segons preveu l'article 33 del Decret legislatiu n. 206/2005 (conegut com a Codi de Consum).

8. LÍMITS DE RESPONSABILITAT

La responsabilitat del Transportista per la pèrdua de vida humana, per danys físics i/o per pèrdua o danys a l'equipatge, vehicle del passatger, objectes de valor, efectes personals i/o altres béns del passatger, no pot ser superior, en cap cas, als límits previstos per la Convenció d'Atenes del 13/12/1974 en la versió modificada pel Protocol de Londres de l'11/11/2002 i/o pel Codi de Navegació Italià i/o altra normativa italiana i internacional del sector que hi sigui aplicable.

9. DISCIPLINA A BORD

El passatger està obligat a respectar escrupolosament la disciplina a bord i a atènyer-se a la normativa vigent en matèria de transport marítim i, en especial, a la que fa referència a la seguretat de navegació.

Està prohibit fumar a bord en tots els espais tancats. La tripulació té l'encàrrec de vigilar que es respecti aquesta prohibició i d'indicar-ne els possibles incompliments a les autoritats competents, d'acord amb la Llei 3 del 16/01/03 i el corresponent acord d'execució del 16/12/04.

L'incompliment d'una disposició legal, del reglament de bord, de les ordres o normes de les autoritats en matèria de seguretat se sanciona d'acord amb les lleis civils i penals vigents.

D'acord amb les normes antiterroristes vigents (ISPS), en qualsevol moment els oficials del vaixell poden inspeccionar l'equipatge dels passatgers i/o demanar-los que mostrin els documents d'identitat.

10. EMBARCAMENT

El passatger ha de presentar-se per a l'embarcament (check-in) almenys dues hores abans de la sortida (tres hores abans si la sortida és des de o cap a Tunísia i el Marroc). Per a les sortides des de Palem dimarts i des de Tunísia el diumenge, es prega que es faci referència a l'hora indicada en el bitllet. Més enllà d'aquest horari, es pot denegar l'embarcament. En temporada alta cal tenir en compte que pot haver-hi cues. Si el passatger no es presenta dins d'aquests terminis de temps, perd el dret d'embarcar, encara que tingui una reserva.

En el moment de l'embarcament ha de disposar d'un bitllet de passatge correctament emès, d'un document d'identitat en vigor i de tots els documents necessaris per desembarcar en el país de destinació final i, si és el cas, en els països on el vaixell fa escala.

Els vehicles seran cridats per embarcar en l'ordre establert pel Capità del vaixell i/o pels seus subordinats i encarregats, i poden ser estibats en qualsevol coberta del vaixell.

11. DOCUMENTS DE VIATGE

Per als ciutadans d'un país UE, que viatgen a Tunísia o Marroc, cal dur passaport vàlid.

Si es viatja cap a Espanya, Grècia, Sardenya, Malta i Sicília, cal el DNI (o document d'identitat si no ets espanyol) vàlid.

Per als ciutadans extracomunitaris, que viatgen en qualsevol de les línies, cal dur passaport vàlid, a més de permís de residència vàlid o visat d'un país de l'espai Schengen.

Tots els passatgers, inclosos nens i nadons, han de tenir un document d'identitat en vigor en el moment del check-in al port (passaport o D.N.I.). En aquest cas, no

es permetrà en cap cas l'abordatge amb la mera autocertificació ex DPR 445/2000. En cas contrari no serà permès l'embarcament i els passatgers no tindran dret al reemborsament. Recordem que el llibre de família no es considera com a document vàlid per viatjar. Abans d'iniciar el viatge, el passatger ha d'assegurar-se d'estar en possessió de tota la documentació necessària per embarcar al port de destinació; la companyia marítima en cap cas podrà responsabilitzar-se de la no autorització al desembarcament en cas de no ser considerada suficient per les autoritats locals la documentació necessària per a l'entrada al país de destinació.

12. EMBARCAMENT DE PASSATGERS MENORS D'EDAT

Els passatgers menors d'edat han de tenir un document d'identitat individual vàlid, d'acord amb les disposicions del Reglament (CE) n. 2252/2004 (vegeu § DOCUMENTS DE VIATGE).

Passatgers menors de 14 anys: no poden viatjar, en cap cas, sense un acompanyant major d'edat. Si l'acompanyant no és un dels pares, cal lliurar al Capità del vaixell/Comissari de bord una carta d'autorització en què els pares declarien que confien la custòdia del seu fill a la persona indicada, la qual en serà responsable a tots els efectes legals. A aquesta carta s'han d'adjuntar còpies dels documents d'identitat vàlids de tots dos pares i, en cas de ciutadans extracomunitaris, el permís de residència dels progenitors en el qual consta el fill.

Passatgers menors d'edat i majors de 14 anys: poden ser admesos a bord del vaixell sempre que lliurin al Capità del vaixell/Comissari de bord una carta d'exempció signada per tots dos pares, juntament amb els seus documents d'identitat, en què declaren que assumeixen tota la responsabilitat pels danys que els menors puguin rebre i/o provocar a tercers. En cap cas el Capità del vaixell i/o un altre membre de la tripulació assumirà la custòdia del menor ni en serà responsable. S'entén que el passatger té el deure de procurar-se tota la documentació necessària requerida pel país de destinació i que, si les autoritats en el port de destinació la consideren insuficient, en cap cas el Transportista no n'assumeix la responsabilitat.

13. EMBARCAMENT DE DONES EMBARASSADES

Les dones en avançat estat d'embaràs, més enllà del 6è mes, poden viatjar únicament si duen un certificat mèdic que les autoritza a viatjar, emès dins dels 7 dies previs a la sortida. Si l'embaràs és complicat, la passatgera embarassada ha de dur un certificat mèdic que l'autoritza a viatjar, independentment dels mesos d'embaràs. En cap cas es permet l'embarcament de les dones que hagin de donar a llum en un termini de 7 dies després de la sortida o que hagin donat a llum dins dels 7 dies previs a la sortida.

En qualsevol cas, el Capità del vaixell té la facultat de rebutjar l'embarcament d'una dona embarassada que es trobi, segons el seu parer, en condicions de salut que no li permeten dur a terme el viatge.

Si el Capità rebutja l'embarcament del passatger per una raó justificada, el Transportista únicament ha de reemborsar l'import del bitllet de passatge.

14. EMBARCAMENT DE PASSATGERS AMB MOBILITAT REDUÏDA (PMR)

"Persones amb discapacitat" i "persones amb mobilitat reduïda" (d'ara endavant, "PMR") significa qualsevol persona amb mobilitat reduïda, en l'ús del transport, a causa de qualsevol discapacitat física (sensorial o locomotora, permanent o temporal), discapacitat mental, o qualsevol altra causa de discapacitat, o per motius d'edat, i la condició requereix una atenció adequada i una adaptació del servei prestat a tots els passatgers

per satisfer les necessitats específiques d'aquesta persona.

Les reserves i els bitllets s'oferiran a les PMR amb les mateixes condicions que a la resta de passatgers. La agència de transports i els operadors de les terminals faran tot el possible per garantir que l'assistència es doni de manera que la PMR pugui embarcar, desembarcar i viatjar en el vaixell. No obstant això, si fos absolutament impossible admetre l'embarcament per raons de seguretat justificades i/o on el disseny del vaixell de passatgers o la infraestructura i equipament del port, incloses les terminals portuàries, impossibilités que la esmentada persona embarqui, desembarqui o sigui transportada de forma segura o factible, es podrà denegar a la PMR la reserva i/o l'emissió del bitllet i/o l'embarcament. Si es denega l'embarcament a la PMR, per raons de seguretat o d'impossibilitat a causa del disseny del vaixell o la infraestructura, aquesta podrà escollir entre el dret al reemborsament i el transport alternatiu.

La PMR haurà de presentar un informe per escrit, en el moment de la reserva o la compra anticipada del bitllet, en el qual s'indiqui els requisits específics d'acomodació, el servei requerit o la necessitat de portar un equip mèdic. La petició d'assistència ha de ser enviada a la Companyia (adjuntant còpia del DNI o PP), abans de la compra del bitllet i almenys 48 hores abans de la sortida, enviant un mail a reservas@grimalditour.com. Per a qualsevol altre tipus d'assistència, les PMR ho han de notificar al vector o operador de la terminal almenys amb quaranta-vuit hores d'antelació i s'hauran de presentar en el lloc designat a l'hora assenyalada, amb anterioritat a l'hora d'embarcament publicada.

Si un vector o operador de la terminal causa, per culpa seva o per negligència, pèrdua o dany en els equips de mobilitat o en altres equips específics utilitzats per PMR, ha d'oferir a aquestes persones una indemnització corresponent al valor de la reposició dels equips en qüestió o, en cas necessari, els costos de reparació.

L'assistència a una PMR està garantida pel comissari o una altra persona responsable. Si el vaixell ha estat avisat de l'arribada d'una PMR, el comissari predisposa l'assistència necessària per al bon desenvolupament del viatge, des del moment de l'embarcament fins al desembarcament. El comissari es trobarà en la cabina que acull el PMR i lliurarà una còpia al comandant. L'equip seleccionat per ajudar a la PMR sempre haurà de portar en el braç un identificatiu de color blau / blanc amb la paraula **ASSISTÈNCIA**, perquè pugui ser fàcilment identificada pels passatgers.

L'oficina de venda de bitllets, que efectua el registre d'entrada, haurà de lliurar a les PMR que embarquin amb vehicle propi un adhesiu per a aquest vehicle. Quan arribin a bord aquests vehicles, cal que siguin tractats amb prioritat en relació a la zona de pàrquing segons la destinació. Les àrees anteriors permeten la mobilitat total de la PMR i el fàcil accés a les zones comunes de passatgers.

Abans de l'arribada a destinació, el comissari transmetrà als agents eventuals del port les necessitats de transport terrestre. En cas d'emergència, la persona de contacte prevista a la llista ajudarà a la PMR a arribar al punt de reunió i al punt d'embarcament. L'accés a les cobertes del vaixell és possible gràcies a la presència d'ascensors proveïts de teclat lluminós, de so i teclat adaptats a passatgers invidents.

Els passatgers cecs poden viatjar acompanyats pel seu gos guia, d'acord amb les disposicions de la legislació (LLEI italiana 25 de agost 1988, n. 376), sense cost afegit.

El gos guia pot viatjar a la cabina juntament amb el

passatger. La presència del gos guia ha de ser comunicada en fer l'embarcament.

A bord dels vaixells hi ha cabines equipades per les PMR, d'acord amb la reglamentació pertinent. L'accés a les zones comunes està indicat amb guies tàctils. Al vaixell també hi ha banys dedicats i equipats per les PMR. A bord dels vaixells hi ha zones reservades a les PMR, identificades amb senyalització específica i amb possibilitat de fixació de les cadires de rodes.

Per a què les PMR puguin accedir fàcilment al Document de síntesi de les disposicions relatives als drets dels passatgers que viatgen per mar o per vies navegables interiors, a la seva cabina es deixa una còpia en paper; en cas de PMR cecs o amb deficiències visuals en la recepció del vaixell estarà disponible una gravació àudio amb els mateixos continguts i un dispositiu per poder escoltar-la. Els procediments per enviar reclamacions es detallen en el Document de síntesi esmentat.

Es pot accedir fàcilment a tota aquesta informació a través de l'enllaç directe de la pàgina principal de la web www.grimaldi-lines.com.

15. CONDUCTORS

Per conductor s'entén la persona que condueix un vehicle comercial embarcat al vaixell. Hi pot haver diversos conductors per a un sol vehicle. El Departament de Mercaderies de Grimaldi determina el preu del passatge i ha de figurar en el coneixement d'embarcament, juntament amb el nom i cognoms del conductor.

Aquest últim ha de disposar dels documents d'identitat exigits per viatjar i per desembarcar en el país de destinació. A efectes del conveni SOLAS i del Decret 13/10/1999, els conductors s'equiparen als passatgers.

Cada conductor rep la carta d'embarcament al moment de facturar. Als conductors se'ls assigna una plaça de cabina si hi ha disponibilitat.

Els conductors tenen dret a àpats gratuïts.

16. SALUT I VACUNES

Els passatgers s'accepten pressuposant que disposen d'una bona salut física i mental. Els vaixells disposen d'una infermeria i d'una cabina-hospital.

17. ASSEGURANCES

L'armador i el Transportista disposen d'una assegurança emesa per P&I Club només pel que fa a la responsabilitat a tercers. S'aconsella als passatgers que contractin una pòlissa d'assegurança externa que cobreixi les despeses de cancel·lació, equipatge, assistència mèdica i repatriació. Per al vehicle del passatger, vegeu l'apartat següent.

18. VEHICLE DEL PASSATGER

Es consideren vehicles del passatger només aquells vehicles que no duen mercaderies destinades a la comercialització. Els vehicles que duen béns diferents de l'equipatge amb efectes personals no són admesos com a vehicles del passatger i han de viatjar com a càrrega. Si es denega l'embarcament d'un vehicle, registrat en el bitllet com a vehicle del passatger, pel fet de transportar mercaderia destinada a la venda, no es tindrà dret a cap reemborsament. Només es permet transportar un vehicle per passatger.

Per al Marroc i Tunísia* s'apliquen els suplementes següents per alçada extra, que s'han de pagar directament al port: 120 euros per a vehicles amb una alçada superior total als 290 cm; 120 euros per a furgonetes i autocaravanes si l'equipatge col·locat damunt del vehicle supera els 50 cm.

* Per a les línies de Tunísia, l'altura addicional solament està permesa per als turismes que embarquen o

desembarquen a Tunísia i per a les furgonetes / autocaravanes que s'embarquen a Tunísia. En canvi, l'altura extra ja no està permesa per a furgonetes i autocaravanes amb rumb a Tunísia, ja que el port de Tunísia ja no permet el desembarcament de tals vehicles amb equipatge en el sostre.

Els autobusos turístics, camions, tràilers, TIR i jumbos, amb conductor o sense, han de viatjar com a càrrega.

Si el vehicle que es presenta per l'embarcament pertany a un codi de reserva diferent de l'indicat en el bitllet, el passatger perd el dret a l'embarcament (sense reemborsament del bitllet). Per poder embarcar ha d'abonar la diferència entre les categories més les despeses de gestió.

El vehicle del passatger és embarcat i desembarcat pel passatger, el qual, una vegada aparcat al lloc indicat per l'encarregat de bord, ha de posar una marxa i el fre de mà. El vehicle ha de quedar tancat amb clau. Durant tota la travessia, queda totalment prohibit accedir a la zona del garatge. Els vehicles que no estan en condicions de circular no poden embarcar amb els passatgers i han de viatjar com a càrrega.

En el moment d'embarcar, és obligatori declarar si el vehicle del passatger està equipat amb un sistema d'alimentació de metà o GLP. El sistema d'alimentació de metà dels vehicles ha de complir totes les normatives vigents sobre la matèria i aquest compliment ha de ser degudament certificat en el permís de circulació. Durant el temps que els vehicles estan estibats a bord, les vàlvules d'intercepció del dipòsit de gas han d'estar tancades.

El passatger ha de disposar de tots els documents necessaris per desembarcar i per al despatx de duanes del vehicle en el port de destinació. En cas que no l'esmentada documentació sigui incompleta, el Transportista declina tota responsabilitat. Totes les despeses derivades de l'embarcament, desembarcament i despatx de duanes del vehicle són a càrrec del passatger.

Si el vehicle provoca danys al vaixell i/o a tercers, el passatger que els ha causat els ha d'indemnitzar directament o a través de la seva asseguradora. En tot cas, en qualsevol moment es pot demanar al passatger que signi una declaració de responsabilitat de danys abans de desembarcar del vaixell.

S'aconsella contractar una assegurança que cobreixi els possibles danys ocorreguts durant el transport marítim per als quals no es pot considerar responsable el Transportista. Aquest només ha de respondre dels danys que deriven de la seva directa responsabilitat i dins els límits previstos pel Codi de Navegació Italià o per una eventual convenció internacional aplicable. La classificació dels vehicles en categories és competència del Transportista i està publicada en el lloc web www.grimaldi-lines.com.

19. EQUIPATGE

S'admeten, com a equipatge en franquícia, només els embalums amb efectes personals. L'equipatge no ha de contenir béns destinats a la comercialització. No s'admeten mercaderies perilloses o nocives (la llista de les mercaderies perilloses i nocives inclou, entre d'altres, armes, explosius i drogues).

Es demana al passatger que s'endugui l'equipatge necessari per a la travessia, atès que les cobertes del garatge estan tancades durant la navegació. El passatger que viatja en cabina té dret a portar una única maleta. Els passatgers que viatgen en butaca o passatge de coberta només poden portar un equipatge de mà de petites dimensions. Si el passatge porta més equipatge que l'indicat anteriorment, excepte el col·locat a dins o a sobre del propi vehicle, l'ha de depositar al

maleter del vaixell i pagar la tarifa corresponent a aquest servei.

El mobiliari i els objectes decoratius s'han de facturar i col·locar, previ pagament, en el garatge del vaixell.

La responsabilitat del Transportista per l'equipatge no pot superar, en cap cas, els límits previstos per la Convenció d'Atenes del 13/12/1974 en la versió modificada pel Protocol de Londres de l'11/11/2002 i/o pel Codi de Navegació Italià i/o per qualsevol altra normativa italiana i internacional del sector aplicable, i sempre dins els límits dels 30 kg per persona i per equipatge no facturat, incloent-hi l'equipatge col·locat a dins o a sobre del vehicle o depositat al maleter del vaixell (segons el que disposa l'article 410 del Codi de Navegació Italià).

El Transportista no es responsabilitza en cap cas de qualsevol robatori, pèrdua o danys de joies, diners, documents, manuscrits, béns i objectes de valor, sigui quin sigui el lloc de bord on es trobin.

20. DIVISA

La divisa a bord del vaixell és l'euro. No hi ha servei de canvi de divisa. No s'accepten xecs.

21. NENS

Els descomptes per a infants estan indicats en les tarifes. S'ha de documentar l'edat dels infants. Es pren com a referència el dia d'embarcament de cada trajecte.

22. ANIMALS DOMÈSTICS

Es consideren animals domèstics tots els animals que es poden posseir regularment d'acord amb la normativa vigent en el país de pertinença del passatger.

Per a gats i gossos hi ha gàbies especials per acomodar-los. Els altres animals (conills, ocells, hàsters, etc.) han de viatjar en les cistelles de transport de propietat del passatger. No està permès l'accés dels animals a les cabines, la sala de butaques ni als espais comuns; si que s'admeten a les cobertes exteriors del vaixell, on poden passejar tranquil·lament amb els seus amos, amb la corretja i el morrió per vestir.

A més, el passatger s'ha d'encarregar d'alimentar l'animal, ja que el personal de bord només té l'obligació de proporcionar aigua, no aliments. El passatger ha de tenir cura personalment de l'animal i està obligat a retirar els excrements, etc., que produeixi. El passatger és responsable de l'animal que l'acompanya. Per tant, els danys al vaixell, a les persones o a les coses s'han d'indemnitzar immediatament. El passatger també és responsable de les vacunacions i d'altres procediments necessaris per viatjar o per desembarcar en el port de destinació. El transport d'animals que no siguin considerats domèstics no podrà equiparar-se al transport d'animals de companyia i es tractarà amb acords cas per cas.

El transport d'animals domèstics s'ha de reservar directament en línia, en el lloc web de la companyia, mitjançant el centre d'atenció telefònica o a través d'agents que tinguin accés directe al sistema informàtic de reserves, sempre subjecte a la disponibilitat del vaixell.

Per als animals domèstics (gossos) és obligatori:

- per als trajectes internacionals i fora de l'espai Schengen: el passaport europeu (PET), la corretja i el morrió per vestir;
- per als trajectes nacionals: inscripció al registre de gossos (microxip registrat), certificat de bona salut emès per un veterinari, corretja i morrió per vestir.

Si un passatger es presenta a la facturació amb un animal que no s'esmenta en el bitllet, el consignatari ha de procedir de la manera següent:

- ha de controlar la disponibilitat de les places a bord destinades als animals;
- ha de cobrar l'import corresponent i emetre un bitllet.

El Capità ha de fer complir les regles per al transport d'animals. En cap cas es permeten animals dins de la cabina, en les zones de passatgers o dins els vehicles dels passatgers.

Si un passatger és descobert amb un animal a bord, no esmentat en el bitllet, no es podrà considerar un animal de companyia del passatger i s'haurà de tractar mitjançant un acord específic.

Els passatgers invidents poden viatjar acompanyats pel seu gos pigall, d'acord amb el que disposa la normativa italiana (Llei 25 d'agost de 1988, n. 376), internacional i comunitària (article 11.5 del Reglament (UE) n. 1177/2010) sense costos afegits. El gos pigall pot viatjar a la cabina amb el passatger. La presència del gos pigall s'ha de comunicar durant l'embarcament.

Si una persona amb discapacitat o amb mobilitat reduïda viatja acompanyada d'un gos d'assistència reconegut, aquest podrà acomodar-se amb la persona en qüestió amb la condició que se n'informi el transportista, l'agent de viatge o l'operador turístic d'acord amb les normes nacionals aplicables en matèria de transport de gossos d'assistència reconeguts a bord de vaixells de passatgers, si aquestes normes existeixen. Les limitacions i les restriccions per al transport dels animals domèstics són necessàries per al bé de tots els passatgers.

23. CONDICIONS DE CANCEL·LACIÓ PER PART DEL PASSATGER

Les cancel·lacions s'han de notificar per escrit al Transportista, directament o a través de l'agència de viatges.

Els bitllets amb tarifa especial no són reemborsables.

Per als bitllets amb tarifa estàndard s'apliquen les penalitzacions següents al preu total del bitllet, és a dir, inclosos els passatgers, suplementes per acomodació, vehicles i altres:

- 10 % més taxes fixes, fins a 30 dies naturals abans de la sortida;
- 30 % més taxes fixes, des de 29 fins a 7 dies naturals abans de la sortida;
- 50 % més taxes fixes, de 6 a 2 dies naturals abans de la sortida;
- 100 % més taxes fixes, des del dia abans i/o en cas de no presentació a l'embarcament.

Els àpats a bord i el servei d'autobús llançadora no són reemborsables en cas de penalització per cancel·lació del 100% o de no presentació a l'embarcament.

En cas de cancel·lació d'un bitllet emès segons acords especials, només es reemborsarà, d'acord amb les condicions anteriors, si és de tarifa estàndard; en cas contrari, no es reemborsarà.

No es té dret a cap reemborsament en cas de no poder embarcar per denegació de les autoritats o si el passatger o el vehicle no disposen de la documentació necessària o aquesta és insuficient. Es recomana al passatger que estipuli una pòlissa d'assegurança per cobrir les penalitzacions per cancel·lació esmentades.

24. CONDICIONS DE CANVIS PER PART DEL PASSATGER

Tots els bitllets, tant amb tarifa estàndard com especial, estan subjectes a restriccions en cas de canvis, o sigui, al pagament de les despeses de gestió de 30,00 euros si és cas, a més de la diferència de la tarifa, si el canvi comporta un cost superior a l'original.

Les peticions per afegir i/o canviar la data, l'hora, la línia, els passatgers, l'acomodació, els vehicles, etc., s'accepten segons les places per als passatgers i de

garatge disponibles a bord del vaixell (que poden variar segons la data i la línia marítima); per tant, depenen de la disponibilitat.

És possible que els bitllets venuts durant campanyes promocionals extraordinàries, llançades pel Transportista al llarg de la temporada i per un període de temps limitat, no es puguin canviar ni siguin reemborsables, tal com s'especifica en les corresponents condicions de venda.

Canvi de data

Es pot sol·licitar fins a 2 dies abans de la sortida, pagant la diferència de tarifa si és el cas. S'apliquen unes despeses de gestió de 30,00 euros.

Canvi d'acomodació

Es pot sol·licitar inclús el dia de sortida, pagant la diferència de tarifa del nou vehicle si aquest és d'una altra categoria. No s'apliquen despeses de gestió.

Canvi de vehicle

Es pot sol·licitar fins al mateix dia de sortida, pagant la diferència de tarifa del nou vehicle si aquest és d'una altra categoria. No s'apliquen despeses de gestió.

Canvi de nom

Es pot sol·licitar inclús el dia de sortida. No s'apliquen despeses de gestió.

Afegir passatger (adult/nen/infant)

Es pot sol·licitar inclús el dia de sortida, pagant el cost del nou passatger i de l'acomodació elegida. No s'apliquen despeses de gestió.

Afegir vehicle

Es pot sol·licitar inclús el dia de sortida, pagant la tarifa del vehicle i, si és el cas, les taxes fixes. No s'apliquen despeses de gestió.

Afegir animals domèstics

Es pot sol·licitar inclús el dia de sortida, pagant la tarifa de l'animal. No s'apliquen despeses de gestió.

Afegir àpats/serveis

Es pot sol·licitar inclús el dia de sortida, pagant el cost dels àpats/serveis. No s'apliquen despeses de gestió.

Afegir servei d'autobús llançadora

Es pot sol·licitar inclús el dia de sortida, pagant el cost del servei. No s'apliquen despeses de gestió. En cas que el servei s'afegeixi el mateix dia de la sortida, cal comprovar que està actiu telefonant al centre d'atenció telefònica + 39 081 496 444.

Excepcions de les línies del Marroc i Tunísia

Canvi de data

Es pot sol·licitar fins al dia anterior a la sortida. No estan previstes despeses de gestió.

Per a sol·licituds rebudes el mateix dia de sortida, es preveu el pagament de despeses de gestió de 30,00 euros més l'ajust tarifari.

Canvi de nom

Per als bitllets amb tarifa especial amb descompte per a la tornada, només es pot demanar el canvi fins a 2 dies abans del viatge d'anada. No s'apliquen despeses de gestió.

La companyia es reserva el dret de modificar, per a sortides específiques, les condicions de cancel·lació i canvis del bitllet per part del passatger.

25. RECLAMACIONS

Totes les reclamacions s'han de remetre al Transportista per escrit. Grimaldi Lines i el Transportista es reserven el dret de modificar les Condicions generals de canvi i cancel·lació per a sortides determinades.

26. RESOLUCIÓ DE CONTROVÈRSIES

1. Totes les controvèrsies derivades del contracte de transport de passatgers s'han de sotmetre a la cambra de comerç del lloc de residència i/o domicili del consumidor i s'han de resoldre segons

el reglament de conciliació previst per la cambra en qüestió.

2. L'intent de conciliació indicat en l'anterior punt 1 és requisit previ per a l'acció judicial, com preveu l'article 5, paràgraf 5, del Decret legislatiu n. 28/2010.

DECRET 13/10/1999

(Directiva 98/41/CE sobre el registre de les persones que viatgen a bord dels vaixells de passatgers).

En el moment de la reserva, el client ha de facilitar les dades següents: nom, cognoms, nacionalitat, data de naixement, sexe, número del document d'identitat (només per a trajectes fora de l'espai Schengen), número de telèfon mòbil i adreça de correu electrònic. A més, el passatger pot informar sobre necessitats personals d'atencions especials i/o assistència en cas d'emergència. Les dades facilitades es tracten d'acord amb la Llei n. 675 31/12/1996.

27. INFORME SOBRE EL TRACTAMENT DE LES DADES PERSONALS

Amb l'entrada en vigor del Reglament UE 2016/679, "relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE", (a continuació "Reglament" o "GDPR"), l'empresa Grimaldi Group S.p.A., en qualitat de responsable del tractament, ha de proporcionar algunes informacions referents a les modalitats i les finalitats relatives al tractament de les dades personals. A la taula següent es descriu una breu síntesi del contingut de l'informe que figura després.

Responsable del tractament	Grimaldi Group S.p.A. (a continuació, "Responsable" o "Societat")
Finalitat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formalització, gestió i execució del contracte de transport marítim 2. Assistència als passatgers de modalitat reduïda que la demanin 3. Aplicació dels descomptes als passatgers amb discapacitat i els seus acompanyants 4. Publicitat i màrqueting 5. Elaboració de perfil
Base Jurídica	<p>En base a la finalitat, respectivament:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Execució d'un contracte o de mesures precontractuals 2. Assistència (art. 9, ap. 2, lletra h, GDPR) 3. Consentiment de l'interessat 4. Consentiment de l'interessat 5. Consentiment de l'interessat
Transferència de dades	Possible, amb subsistència de garanties adequades per a la protecció dels drets de l'interessat
Drets de l'interessat	<ol style="list-style-type: none"> a. d'accés a les seves dades personals; b. d'obtenció de la

rectificació o supressió de les seves dades o la limitació del seu tractament;

c. d'oposar-se al tractament de les seves dades;

d. d'obtenir la portabilitat de les seves dades;

e. de presentar una reclamació davant l'autoritat de control competent (p. ex. Garante Privacy).

Els drets que consten des de la lletra a) fins la d) es poden exercir contactant amb l'adreça privacy@grimaldi.napoli.it

El Responsable del tractament ha designat un Encarregat per a la protecció de dades, que té els coneixements especialitzats de la normativa i de les praxis en matèria de protecció de dades i que per tant pot dur a terme les tasques que consten a l'article 39 del Reglament (UE) 2016/679.

1. Objecte del tractament

En virtut de l'article 13 del GDPR l'informem que les dades personals, identificatives (p. ex. nom, cognoms, adreça, número d'identificació fiscal, número d'IVA, adreça electrònica, número de telèfon) i eventualment pertanyents a categories especials (p. ex. dades relatives a la salut) que ha donat en aquesta Empresa, durant l'estipulació del contracte de transport marítim, estaran subjectes a tractament, respectant la normativa abans esmentada i les obligacions de confidencialitat

Les operacions de tractament inclouen:

- dades personals i de contacte dels passatgers;
- dades concernents a la pertinença a categories professionals – p. ex. inscripció a col·legis professionals, forces de l'ordre- o bé la seva inscripció a programes fidelitat o associatius subscrits amb empreses terceres -p. ex. Trenitalia, Payback, Telepass, Poste Italiana, ACI, etc. (per obtenir descomptes sobre els serveis oferts per la companyia).

D'altra banda, li recordem que el tractament podrà afectar a les següents dades pertanyents a categories especials que són a l'art. 9 del GDPR, si vostè les ha aportades voluntàriament:

- Informacions sobre una limitació de la mobilitat pròpia;
- Informacions sobre discapacitats pròpies
- Dades, facilitades per vostè sobre necessitats especials per raó del seu estat de salut.

2. Finalitat del tractament al qual es destinen les dades (art. 6 del GDPR)

Les dades no particulars es tractaran per a les següents finalitats:

1. gestió de les demandes de pressupost;
2. formalització, gestió i execució de les operacions relacionades amb el contracte de transport marítim;
3. enviament d'informacions de caràcter logístic sobre el viatge (p. ex. retards, moll de sortida, etc.);
4. comunicació a bord del vaixell;
5. subministrament a bord del vaixell dels productes i serveis adquirits;

6. extracció d'informacions de caràcter estadístic, de manera anònima;
7. transmissió de les seves dades a agències marítimes, terminal i autoritats portuàries, autoritats judicials i forces de l'ordre;
8. enviament de comunicacions per correu electrònic, amb finalitats promocionals i de màrqueting, si ha donat el seu consentiment per aquesta finalitat ("màrqueting genèric");
9. enviament de comunicacions per correu electrònic, amb finalitats promocionals i de màrqueting, com a resultat de l'elaboració de perfils, si ha donat el seu consentiment per aquesta finalitat ("màrqueting perfilat");

Respecte al punt 9, es precisa que l'article 4 del GDPR defineix l'elaboració de perfils com "qualsevol forma de tractament automatitzat de dades personals consistent a utilitzar aquestes dades personals per avaluar determinats aspectes personals d'una persona física; en especial, per analitzar o predir aspectes relatius a les preferències personals, els interessos, el comportament, la sensibilitat a les ofertes comercials, la ubicació o els moviments d'aquesta persona física". Per tant, es pot considerar com una activitat d'elaboració de les dades personals consistent en subdividir els clients en grups homogenis segons el seu comportament. Per tant, en l'àmbit de les activitats de la Societat, on vostè expressa el seu consentiment, les seves dades personals es podran tractar per traçar una "història" de la seva relació comercial amb Grimaldi Group S.p.A. (per exemple, es podran tenir en compte els diversos "punts de contacte" amb la Societat, les formes d'interacció utilitzades per vostè, les preferències i la freqüència de compra). Aquesta activitat cerca elaborar un perfil de vostè per personalitzar l'oferta de serveis i eventuais serveis específics que vostè demani

L'informem que si hagués de contactar amb el nostre contact center (centre d'atenció) les trucades podran ser escoltades, mitjançant l'aplicació de mesures de camuflatge de la veu (morphing), per a la monitorització de la qualitat.

Les dades pertanyents a la categoria particulars es tractaran per a les següents finalitats:

10. donar l'assistència necessària a les persones amb mobilitat reduïda;
11. Aplicar els descomptes especials previstos, en el seu cas, per a les persones amb discapacitat i els seus acompanyants, si han donat el seu consentiment per a aquesta finalitat

3. Normes de tractament de les dades (art. 5 del GDPR)

A més, l'informem que les seves dades personals es tractaran també mitjançant eines informàtiques, respectant les normes que s'indiquen al GDPR, el qual preveu, entre d'altres, que les dades han de ser:

- tractades segons els principis de licitud, transparència i correcció;
- recollides i registrades amb finalitats determinades, explícites i legítimes ("limitació de les finalitats");
- adequades, pertinents i limitades al que és necessari en relació amb les finalitats per a les quals es tracten ("minimització de dades");
- exactes i actualitzades ("exactitud");
- conservades durant un període no superior al necessari per a les finalitats del

tractament ("limitació del termini de conservació");

- tractades mitjançant els instruments adequats per garantir-ne la seguretat i la confidencialitat inclosa la protecció contra els tractaments no autoritzats o il·lícits i contra la seva pèrdua, destrucció o danys accidentals ("integritat i confidencialitat")

Les dades personals es conserven segons la següent taula:

Dades	Període de temps de conservació	Finalitat de la conservació
Nom Cognom Número d'Identificació Fiscal Data de naixement Lloc de naixement Nacionalitat Dades del carnet d'identitat Adreça de residència Dades sensibles (estat de salut) Matrícula del vehicle Número de telèfon Adreça electrònica	10 anys a partir del final del viatge	A efectes de la gestió de les realitzacions posteriors a l'execució del contracte (p. ex. enviament de documentació fiscal, etc.) i, després, per complir amb les obligacions de la tenidoria del llibre comptable i de oposar-se en cas que apareguessin eventuals judicis plantejats pels passatgers
Nom Cognom Data de naixement País / Província Adreça electrònica	Per finalitats de màrqueting les dades es conservaran fins que l'usuari es doni de baixa, la qual cosa pot fer mitjançant un enllaç present en totes les comunicacions per correu electrònic que s'enviaran com a mínim cada 12 mesos	Desenvolupament d'activitats de màrqueting genèric i de màrqueting perfilat

4. Base Jurídica

La base jurídica dels tractaments abans detallats als punts 1 al 7 del paràgraf 2, es reconeix per tal d'executar un contracte o unes mesures precontractuals (art. 6, ap. 1, lletra b, del GDPR), així com per complir una obligació legal a la qual està sotmès el responsable del tractament (art. 6, ap. 1, lletra b, del GDPR).

La base jurídica dels tractaments abans detallats als punts 8, 9 i 11 del paràgraf 2, es reconeix amb el

consentiment de l'interessat (art. 6, ap. 1, lletra a, del GDPR)

La base jurídica dels tractaments abans detallats al punt 10 del paràgraf 2, es reconeix en la necessitat d'assistència (art. 9, ap. 12, lletra h, del GDPR)

5. Transferència de dades

L'informem que les seves dades també poden ser comunicades, a més de a les altres societats pertanyents al Gruppo Grimaldi, a entitats establertes a països tercers, també fora del territori de la Unió europea, amb el compliment dels procediments adequats.

Pel que fa als països de la UE, les vostres dades es podran comunicar a les autoritats portuàries, autoritats judicials i forces de l'ordre, a les agències marítimes i a les terminals situades a Espanya, Grècia, Alemanya, Bèlgica, Irlanda, Portugal, Xipre, Suècia i Dinamarca.

Pel que fa als països de fora de la UE, les dades es podran transferir als esmentats destinataris que operin a Gran Bretanya, Tunísia, Marroc, Turquia, Israel, Brasil, Uruguai, Argentina, Senegal, Benín, Nigèria, Ghana, Costa d'Ivori, EUA i Canadà.

En particular, la comunicació de les vostres dades a les agències marítimes està prevista atès que aquesta actua en representació de l'armador per transmetre les dades a les Autoritats.

Pel que fa a les terminals subsisteix, però, una obligació per la qual el mateix haurà de realitzar controls especials sobre les persones i les coses destinades a l'embarcament o desembarcades. Per tant l'armador està obligat a comunicar prèviament les dades dels passatgers a la terminal, la qual d'acord amb la seguretat haurà de comunicar les dades rebudes a les autoritats competents (p. ex. Capitania del port, Policia de frontera, Brigada financera i Duana).

A més, Grimaldi Group S.p.A. pot comunicar directament les dades dels passatgers a les autoritats esmentades en darrer lloc.

Pel que a les transferències que es podran realitzar en països com Israel, Uruguai, Argentina, EUA i Canadà la Comissió europea s'ha expressat legitimant la transferència amb decisions d'adequació específiques segons l'article 25 apartat 6 de la Directiva 95/46/CE.

En canvi, als altres països on així ho imposi el GDPR, la transferència de les dades estarà regulada d'acord amb els principis establerts pel Reglament en les relacions contractuals realitzades per la Societat.

6. Comunicació de les dades

També l'informem que l'esmentat tractament de les dades personals i sensibles inherents, connectades i/o instrumentals al contracte de transport marítim, podrà preveure l'accés a les esmentades dades per part de:

1. Autoritats públiques segons la Circular del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 104/2014 en compliment de la Directiva 98/41/CE (p. ex. capitania del port i autoritat portuària);
2. Autoritat judicial i forces de l'ordre;
3. Taquilla, terminal i agències marítimes per a l'organització de les activitats d'embarcament/desembarcament;
4. Empreses de càtering, per al subministrament de productes i serveis a bord del vaixell;
5. Empreses externes que s'encarreguen de l'organització d'esdeveniments a bord del vaixell;
6. Empreses amb les quals ha subscrit programes de fidelitat o associatius – p. ex.

Trenitalia, Payback, Telepass, Poste Italiane, ACI, etc.– que, en virtut d'un acord amb Grimaldi Group S.p.A., li garanteixen l'accés a descomptes sobre serveis oferts per la companyia;

7. Bufets d'advocats, si apareixen controvèrsies;
8. Companyies d'assegurances tant durant la reserva dels bitllets com en cas de reclamació;
9. Pèrits en fase de reclamació;
10. Empreses, també pertanyents al Gruppo Grimaldi, que subministrin altres serveis essencials per a la prestació del transport marítim o per al desenvolupament de les activitats de màrqueting, subordinats també al seu consentiment explícit, com l'allotjament de llocs i sistemes web, els serveis d'adreça electrònica, el màrqueting, el patrocini de concursos amb premis i d'altres promocions, els serveis d'auditoria, l'anàlisi de les dades, la conducció de recerques de mercats i d'enquestes de satisfacció.

La necessitat de comunicació de les dades dels passatgers a les autoritats que figuren al punt 1 deriva de l'obligació de recompte i de registre de les persones a bord dels vaixells de passatgers, objecte de la Circular del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 104/2014

Per a nosaltres podria ser necessari -sobre la base de lleis, procediments legals, controvèrsies i/o peticions formulades per autoritats públiques o governatives dintre o fora del seu estat de residència, per a la seguretat nacional i altres qüestions d'importància pública- comunicar les seves dades personals Quan sigui legalment possible l'informarem abans de realitzar l'esmentada comunicació.

A més, podrem comunicar les seves dades personals si establim amb bona fe que aquesta comunicació és raonablement necessària per a fer valer i protegir els nostres drets i activar les solucions disponibles.

7. Drets de l'Interessat (art. 15 - 21 del GDPR)

Informem finalment que l'interessat pot, en qualsevol moment, exercir els drets:

- a. D'accés a les dades personals, demanant que aquestes dades es posin a la seva disposició de manera intel·ligible, així com a les finalitats sobre les quals es basa el tractament (antic art. 15);
- b. Obtenir-ne la rectificació (antic art. 16) o la cancel·lació (antic art. 17) o la limitació del tractament (antic art. 18);
- c. d'obtenir la portabilitat de les seves dades (antic art. 20);
- d. d'oposar-se al tractament de les seves dades (antic art. 21);
- e. De presentar una queixa davant l'autoritat de control competent.

Els drets abans esmentats que són a les lletres de la a) a la d) es poden exercir enviant les peticions a privacy@grimaldi.napoli.it.

Referent a això, també li comuniquem que pot contactar amb l'Encarregat de la Protecció de Dades (DPO) nomenat per la Societat a la següent adreça electrònica DPO@grimaldi.napoli.it

8. Caràcter de l'aportació de les dades i conseqüències d'una eventual manca de comunicació de les dades

Per a l'execució exacta de les obligacions contractuals i precontractuals a càrrec nostre cal l'aportació de les dades que no pertanyen a categories especials, i la no indicació d'aquesta informació comporta la impossibilitat de realitzar el contracte de transport marítim que vostè ha demanat, així com complir exactament les obligacions legals i les de l'interès públic per a la protecció de la seguretat als ports.

L'aportació de les dades pertanyents a categories especials és opcional. Tanmateix, si s'aporten aquestes dades, la Sociedad podrà: satisfer millor les seves exigències i donar-li l'assistència necessària; aplicar-li, en els casos i formes previstos, el descompte especial reservat.

9. Consentiment

El tractament de les seves dades personals per a les finalitats indicades als punts 8, 9 i 11 del paràgraf 2, només es pot realitzar si vostè ha donat el seu consentiment explícit d'acord amb l'article 7 del GDPR)

Referent a això, l'informem que, sense perjudici de la licitud del tractament basada en el consentiment abans de la revocació, podrà revocar el consentiment donat en qualsevol moment, enviant una petició a l'adreça electrònica següent: privacy@grimaldi.napoli.it, així com, utilitzant el canal que li indicaran als missatges que rebrà o fent clic a l'enllaç corresponent que se li enviarà als correus electrònics que rebí.